

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

### เรื่องร้องเรียน

หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะและมหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคลหรือ บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและมีการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความกรุณาให้ผู้ร้องเรียน โปรดระบุชื่อตัวบุคคลคณะหรือหน่วยงานที่ท่าน ต้องการร้องเรียนไว้อย่างชัดเจนพร้อมทั้งโปรดแจ้งช่องทางที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อ สอบถามข้อมูลและขอรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

### ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
2. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากพฤติกรรมบุคลากร ความบกพร่องหรือความเสี่ยงที่พบในหน่วยงาน
3. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
4. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ในเวลาราชการ)
2. ใส่อีเมลเรื่องร้องเรียน (โดยสามารถ Download แบบฟอร์มร้องเรียนได้จากเว็บไซต์ฝ่ายการ เจ้าหน้าที่และนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด) ศูนย์รับเรื่องเรียนหน้าฝ่ายธุรการ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ (เปิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน)
3. โทรศัพท์ ๐๔๓ ๕๕๖๐๐๖ ถึงเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียน
4. สายตรงอธิการบดีหน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
5. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
6. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะฯ ไม่เกิน 30 วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	2 วันทำการ
2	- รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบปัญหาในเบื้องต้น และลงทะเบียนรับเรื่อง	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	2 วันทำการ
3	- แจ้ง/ส่งเรื่องให้กับหัวหน้าศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน - แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	- หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	2 วันทำการ
4	- สอบถามหารายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมและข้อเท็จจริงเบื้องต้น	- หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	5 วันทำการ
5	- แจ้งผู้เกี่ยวข้องในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดประชุม เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุ และหาแนวทางแก้ไข	- คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน 12 วัน ทำการ
6	- รายงานผลการพิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไขต่ออธิการบดี	- ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน	5 วัน ทำการ
7	- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลและแนวทางในการแก้ไข	- อธิการบดี	5 วัน ทำการ
8	- รวบรวมสถิติและรายงานคณะกรรมการและมหาวิทยาลัยทราบ	- ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน	ทุก 6 เดือน

หมายเหตุ

- การดำเนินการให้เป็นเรื่องลับทุกขั้นตอน
- ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะฯ ไม่เกิน 30 วัน